

Al contestar cite este número



Radicado No:
202644300000145191

Bogotá, 13 de octubre de 2026

Señor

PETICIONARIO SIM 1765246305

Ciudad

Asunto: **Respuesta al derecho de petición SIM 1765246305 del 09-02-2026**

Respetado señor (a)

De manera atenta me permito comunicarme con usted con el fin de dar respuesta al derecho de petición SIM 1765246305 del 09-02-2026, en donde se describe:

"(09/02/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho De Petición - Quejas, en la cual expone lo siguiente: "Quisiera dar a conocer como madre de familia una situación vista y presenciada en la fundación san Nicolás que queda en Normandía en Bogotá yo sé que uno como familia tiene sus problemas y dificultades y si mi hija se encuentra ahí no es más que por falta de oportunidades pero no estoy de acuerdo con el trato que da el trabajador social a las niñas y niños que viven con mi hija mucho menos a ella el señor Alex presenta un trato que consideramos en familia más que inadecuado se supone que cuida los derechos y es todo lo contrario no tratamos así a la niña en la casa, es grosero estando en presencia de nosotros en visitas no les permite ni siquiera llorar para que saquen sus sentimientos, les da órdenes de manera inapropiada, hemos visto visitas de otros trabajadores de bienestar que llegan en camionetas y también trata mal a su superior contesta horrible, no se sabe ni bienls nombres de las personas que atienden. No explica bien lo que se debe hacer, no les pide amablemente sino les ordena y las hace sentir que están ahí por su culpa o como si no valieran nada, si somos humildes pero merecemos respeto por nuestro origen por nuestra humildad y por humanidad, mi niña lba a ser cuidada y no se siente así. No las apoya en nada más que en tratarlas mal nos corta llamadas y durante las visitas pregunta cosas que las doctoras que nos llevan el proceso nos dijeron que eran solo con ellas se le solocita información y son puros carteles de IA que no suelen dan razón uno no entiende de normas mucho aduras penas termino el colegio pero no es para que sea así que venga a humillarlas nos cancelan visitas sin razón uno tiene que pedir permiso al patrón y organizar sus tiempos el psicólogo se desapareció no dicen porque es preocupante uno viene de lejos todas las semana para ese trato ? Yo quisiera revisaran eso porque no es justo que se supone nos ayudarían para que salgan peor. Niñas se han ido por eso de ahí no se aguantan ese señor gracias".

En este sentido, y teniendo en cuenta la información reportada por usted, así como mis responsabilidades en calidad de supervisora del contrato de aportes suscrito con la Fundación mencionada, se solicitó al equipo de

www.icbf.gov.co



verificación de PQR de la Regional Cundinamarca adelantar las acciones correspondientes, con el fin de verificar los hechos expuestos en el reclamo y dar continuidad a las actuaciones que resulten pertinentes.

En atención a lo anterior, y conforme al reporte generado, se realizó la verificación y se indaga con la Gestora de caso, quien indica que en el periodo de tiempo que el profesional se encontró vinculado con la Fundación San Nicolas no se recibieron relatos de insatisfacción, quejas o descripciones en buzón de sugerencias, por parte de familiares, referentes o NNA, no obstante, se tenía una especial supervisión a su forma de expresarse y actitud frente a la interacción con los NNA, esto debido a que determinadas actitudes o expresiones para algunos profesionales se percibían como inadecuadas en el marco de la atención. En visita de verificación del reclamo SIM 21217807- Acta 60, se describe en dialogo con los NNA " Una de la adolescentes refiere comentarios del Trabajador social, los cuales no son comprensibles (mientras usted iba por el queso yo ya había ido y vuelto)" para ello, en las observaciones del Acta 60 se expuso " Teniendo en cuenta los comentarios que presuntamente realiza el Trabajador Social, se debe realizar un seguimiento preventivo en modificar los comentarios que realiza con las adolescentes, ya que se debe abordar de manera respetuosa y clara frente a las situaciones que se presenten" y así mismo, en compromisos " Capacitación a Trabajo Social con el fin de generar claridad a las adolescentes, frente a los comentarios que realiza, ya que si observa una situación de mejora la debe abordar de manera profesional evitando la subjetividad" esto para fecha de 8 a 11 de septiembre. Para lo anterior, menciona la Gestora de caso de la Fundación que, se tenía previsto para el 09 de septiembre 2026 realizar socialización de los expuesto en esta Acta 60 de verificación; y a partir de ello, realizar acciones de capacitación y seguimiento, no obstante, para esa fecha se recibió la carta de renuncia del T.S. y con esto se finalizó la vinculación del profesional con la Fundación San Nicolas.

Indica también, la gestora de caso, que el Trabajador Social, constantemente tuvo problemas relacionados con habilidades de trabajo en equipo, tuvo frecuencia en discusiones con personas del equipo y Coordinadora, presentando recurrentes desacuerdos laborales.

Por tales motivos, se había considerado la posibilidad de prescindir de los servicios del profesional. No obstante, al no contar en ese momento con elementos suficientemente consolidados que sustentaran dicha decisión, se priorizó el seguimiento a su desempeño y al desarrollo de las funciones propias de su rol, por medio de la observación y la disposición a reportes en buzón de sugerencias o herramientas similares. Sin embargo, antes de que se adoptaran medidas frente a posibles situaciones identificadas y a lo consignado en el Acta de Visita de Verificación No. 60, se recibió la renuncia del profesional.

Para efectos de soporte y verificación, se realiza dialogo espontaneo con una muestra de NNA, con el propósito de identificar elementos de percepción respecto al trato y garantía de derechos en la Fundación San Nicolas, para lo que manifiestan, que se sienten bien y a gusto en la Fundación, refieren que perciben un buen trato, apoyo y respeto por parte de las personas que trabajan en la institución, señalan que sienten especial confianza hacia la Coordinadora y referente de apoyo o acompañamiento a la psicóloga. Por otro lado, no refieren personas que ya no se encuentran vinculadas, una adolescente menciona que antes se encontraba un trabajador social y un psicólogo pero que actualmente no están y no relaciona tratos inadecuadas por parte de estos. No reportan novedades respecto a dotación de vestuario, aseo personal, útiles escolares, alimentación.

Se pudo establecer que la Fundación San Nicolás realiza capacitaciones de fortalecimiento al talento humano.

Se identifica código ético de la Fundación SAN NICOLAS tomado del lineamiento Técnico de Restablecimiento de Derechos, el cual, contempla deberes del talento humano para garantizar a las adolescentes la atención y cuidado necesarios para su desarrollo integral tanto físico, cognitivo, relacional, emocional, espiritual y ético de acuerdo con el proceso de atención establecido para cada modalidad. Por otro lado, dando alcance al Código ético numeral 4.4. de la guía de orientaciones V7, se menciona al operador lo que establece dicho Código ético en cuanto que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho de ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, las cuales pueden derivarse de cualquier miembro del contexto donde se encuentre el niño, niña y adolescente. Sumado a esto en el numeral 4.4.3. el operador se

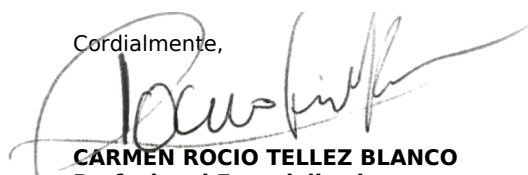
compromete según el ítem 5) “garantizar a los niños, las niñas y los adolescentes, la atención y cuidados necesarios para su desarrollo integral, tanto físico como cognitivo, relacional, emocional, espiritual y ético de acuerdo con el proceso de atención establecido para cada modalidad”; ítem 7) “Velar por la identificación oportuna de situaciones que pongan en riesgo la vida e integridad física, mental, emocional y sexual de los niños, las niñas y adolescentes a su cargo, durante el tiempo que estén bajo su cuidado y responsabilidad, poniendo en conocimiento inmediato de las mismas para adelantar prontas intervenciones.” Así mismo, con respecto al trato, nunca será aceptable según el literal k; “Permisividad y tolerancia frente a actos de acoso y/o violencia entre los niños, las niñas y los adolescentes, que interactúan en las diferentes modalidades”.

Lamentamos que se presenten este tipo de situaciones en las instituciones ICBF, pero no se esta exento de que personas con actitudes inadecuadas para el manejo de jóvenes se vinculen a la institución a pesar de cumplir con todos los requisitos, requerimientos e indagaciones. Día a día trabajamos para fortalecer los procesos de selección de personal a todo nivel y evitar su ocurrencia futura.

Finalmente, se concluye que el reclamo presentado fue atendido de manera integral por las diferentes instancias de supervisión del contrato, contando con el análisis del equipo de verificación del grupo de asistencia técnica de la Regional Cundinamarca. En consecuencia, y con base en la información recopilada, se procede al cierre del reclamo.

Espero que la información permita dar claridad a la situación presentada.

Cordialmente,



CARMEN ROCIO TELLEZ BLANCO
Profesional Especializado
ICBF Regional Cundinamarca
Grupo de Protección Especial y autoridades administrativas

Aprobó: Carmen Rocío Téllez Blanco - Profesional Especializado - GIPEAA - Regional Cundinamarca
Revisó: Carmen Rocío Téllez Blanco - Profesional Especializado - GIPEAA - Regional Cundinamarca
Proyectó: Carmen Rocío Téllez Blanco - Profesional Especializado - GIPEAA - Regional Cundinamarca